



NOTRE **EXPERTISE**
VOTRE **RÉUSSITE**

2015
2016

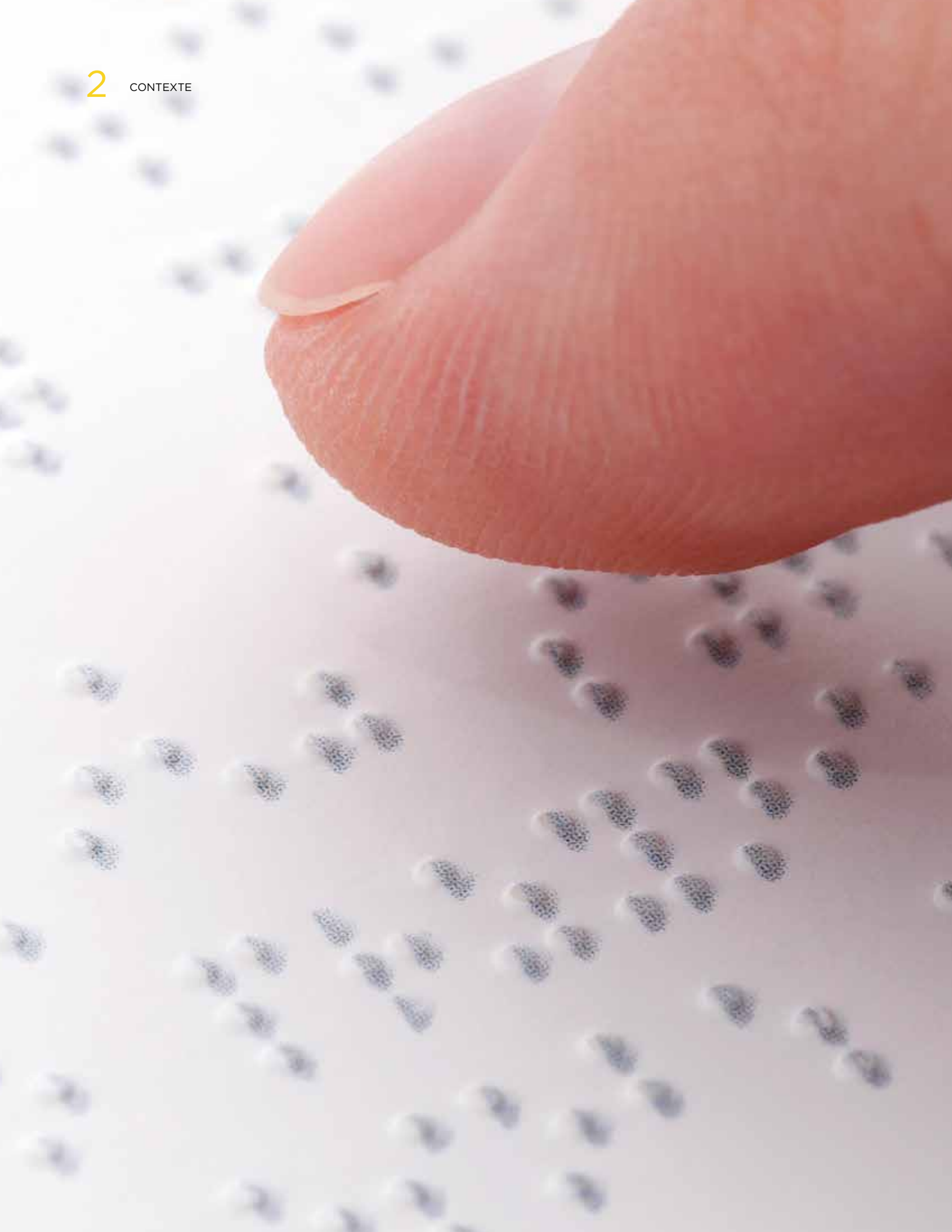
PLAN D'ACTION ministériel à l'égard des personnes handicapées

Ministère de l'Économie,
de l'Innovation et des Exportations



Table des matières

1. Contexte	3
2. Objectif.....	5
3. Portrait de l'organisation	7
3.1 Les employés.....	8
3.2 Engagement du Ministère	8
4. Obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	11
5. Coordination du plan	13
6. Bilan des réalisations (2010-2015).....	15
6.1 Réalisations prévues au plan d'action 2010-2012	16
7. Plan d'action 2015-2016	21
7.1 Axes d'intervention	22
7.2 Détail du plan d'action 2015-2016	22
8. Validation de la présence de nouveaux obstacles et des mesures à mettre en place pour le prochain plan d'action à l'égard des personnes handicapées	27





Contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1) a été adoptée en 2004. Elle préconise une approche fondée sur la responsabilisation, qui se traduit notamment par l'attribution de responsabilités à plusieurs acteurs gouvernementaux.

Parmi les dispositions prévues, l'article 61.1 édicte que les ministères et organismes de 50 employés et plus doivent produire et rendre public un plan d'action annuel concernant les personnes handicapées.

Ce plan d'action doit déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions des ministères et organismes et décrire les mesures prises pour les surmonter.

Le premier plan d'action du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) a été déposé le 1^{er} février 2008; il couvrait la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2010. Un second plan a été mis en œuvre pour 2010-2012.

Or, en septembre 2012, le MDEIE a été dissous et ses activités ont été réparties au sein d'autres ministères. Ces derniers détenaient leurs propres plans d'action ainsi que des stratégies liées à l'intégration des personnes handicapées. La reconstitution du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (MEIE), annoncée en avril 2014, a conduit au regroupement des secteurs composant l'organisation en septembre 2014.

Pour l'exercice 2015-2016, le Ministère vise, d'une part, à assurer une continuité des engagements passés et des avancées ministérielles pour le soutien des personnes handicapées et, d'autre part, à donner une impulsion aux mesures à privilégier de manière à susciter un intérêt renouvelé concernant l'inclusion des personnes handicapées au sein de la société québécoise.





Objectif

L'objectif ciblé est de réduire les difficultés d'accès aux services offerts à la population ainsi qu'aux employés du Ministère.

Ce plan d'action s'inscrit dans cette perspective. Il vise d'abord à établir le bilan des actions entreprises au cours des dernières années et, ensuite, à présenter les mesures qui seront favorisées au cours de la prochaine année.





Portrait de l'organisation

Le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations a pour mission de soutenir le développement de l'économie du Québec, l'innovation et les exportations en assurant, notamment, la coordination et la concertation des différents acteurs des domaines économiques, sociaux, culturels, technologiques et ceux associés à l'innovation, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

Plus précisément, le Ministère assume les responsabilités suivantes :

- Cohérence et harmonisation des actions gouvernementales en matière d'innovation et de développement économique et technologique.
- Conception et mise en œuvre, en collaboration avec les ministères et organismes concernés, de stratégies de développement économique, de plans d'action sectoriels et de programmes d'aide.
- Coordination des interventions gouvernementales et élaboration d'offres gouvernementales intégrées pour appuyer la réalisation de projets d'investissement majeurs.
- Défense des intérêts du Québec lors de la négociation de tout accord international qui concerne le commerce.
- Élaboration d'une offre de services aux entreprises qui prend la forme d'accompagnement-conseil et de soutien au développement de leurs affaires.
- Gestion, en concertation avec les instances reconnues, des sommes qui lui sont confiées afin d'assurer l'exécution de projets de développement économique.
- Orientation et concertation des intervenants gouvernementaux et régionaux en matière de prospection des investissements étrangers et d'expansion des marchés.
- Organisation et coordination des activités de développement de marchés, et promotion à l'étranger des produits et services québécois.
- Soutien au développement de l'entrepreneuriat, y compris en ce qui concerne les coopératives et l'économie sociale, en partenariat avec les différents acteurs du milieu.

3.1 Les employés

Le Ministère compte environ 700 employés. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein du Ministère est de 2,07 % en date du 31 mars 2015.

L'évolution de cette représentativité ne peut être établie puisque les données pour les exercices financiers 2012-2013 et 2013-2014 ne sont pas disponibles, le nouveau Ministère ayant été constitué le 1^{er} avril 2014.

3.2 Engagement du Ministère

Par ce plan, le Ministère s'engage à offrir des services accessibles et à favoriser l'inclusion des personnes handicapées. Par conséquent, il s'engage à ce que les services aux personnes handicapées soient offerts par un personnel courtois, professionnel et respectueux.

Le Ministère reconnaît l'importance des demandes soumises par les personnes vivant avec un handicap et souhaite y répondre de façon rigoureuse. En ce sens, il tiendra compte des commentaires reçus relativement aux services offerts afin de les améliorer.





Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Les principales interventions du Ministère impliquant des interactions avec le public sont réalisées auprès des différents acteurs des domaines économique, scientifique, social et culturel. Le Ministère est également responsable de différentes mesures fiscales qui lui permettent de concrétiser sa mission.

Ainsi, au regard de sa prestation de services, la notion d'obstacle à l'intégration des personnes handicapées n'intervient pas vraiment.

Les obstacles recensés, et pour lesquels le Ministère a défini des objectifs, concernent principalement l'accès à l'information, l'accès aux locaux, l'embauche des personnes handicapées et la sensibilisation du personnel aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées.





Coordination du plan

La Direction des ressources humaines est responsable de la coordination et de la reddition de comptes de ce plan.





Bilan des réalisations (2010-2015)

Le bilan des réalisations rend compte des résultats relatifs aux actions prévues dans le Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées, préparé par le MDEIE, et d'autres mesures mises en œuvre en amont de ce plan. Il présente, entre autres, certaines actions réalisées ou entreprises en matière d'accessibilité aux services et aux lieux, ainsi qu'en matière de soutien au personnel et de sensibilisation des clientèles. Les réalisations sont regroupées sous deux axes, soit l'accessibilité des produits et des services ainsi que l'accueil et l'inclusion des personnes handicapées.

6.1 Réalisations prévues au plan d'action 2010-2012

Axe I - Accessibilité des produits et des services	Objectifs 2010-2012/ Actions	Indicateurs	Résultats
1. Le site Web du Ministère répond aux critères d'accessibilité reconnus	Poursuivre les efforts pour répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs Web du Ministère.	Que le site Web du Ministère soit conforme aux normes d'accessibilité gouvernementales. Nombre de demandes et de plaintes reçues concernant le site Web. Nombre de modifications réalisées pour répondre aux plaintes reçues.	Le Ministère a poursuivi ses efforts afin de faciliter l'accessibilité de son site Web aux personnes handicapées. Aucune plainte ni demande n'a été reçue. Conséquemment à ce qui précède, aucune modification n'a été réalisée.
<i>Il est recommandé de maintenir l'objectif visant à assurer l'accessibilité de l'information disponible sur le site Web du Ministère.</i>			
2. Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le Ministère dans une version accessible aux personnes handicapées	Assurer un service ad hoc aux personnes demandant la conversion de la documentation imprimée produite par le Ministère en version braille ou en version audio.	Nombre de demandes reçues concernant la production d'un document adapté. Nombre de demandes ayant reçu une réponse.	Aucune demande reçue de 2010 à 2015. Conséquemment à ce qui précède, aucune réponse n'a été nécessaire.
<i>Il est recommandé de maintenir l'objectif visant à rendre disponible la documentation dans une version accessible aux personnes handicapées.</i>			
3. Sensibiliser les employeurs au potentiel de la main-d'œuvre handicapée et les informer des différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre	Dans le cadre des interventions auprès des employeurs, transmettre des informations sur le potentiel des personnes handicapées et les différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre. (Action 58 de la Stratégie nationale)	Avoir mis sur pied un document informant les employeurs. Présenter le document lors des interventions.	Dans le cadre du programme de formation sur les meilleures pratiques d'affaires : 2012-2013 : Cinq séances de formation ont été offertes dans diverses régions du Québec. Au total, 88 personnes y ont participé. 2013-2014 : Aucune séance de formation. 2014-2015 : Une séance de formation. Au total, neuf personnes y ont participé. De plus, un lien vers le site Web du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour les personnes handicapées apparaît dans le contenu complémentaire des deux formations destinées aux entreprises.
<i>Il est recommandé de maintenir les efforts de sensibilisation des entreprises au potentiel des personnes handicapées.</i>			
4. Sensibiliser le personnel du Ministère ayant à accueillir des personnes handicapées qui souhaitent démarrer une entreprise	Organiser, pour une partie du personnel du MDEIE, un cours de sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées qui souhaitent démarrer une entreprise. (Action 59 de la Stratégie nationale)	Avoir présenté la formation. Avoir rendu la présentation disponible aux employés concernés.	Cible abandonnée. La mission du MEIE est axée sur la concertation des acteurs de différents domaines économiques. Par ailleurs, précisons que les services au démarrage d'une entreprise sont présentés sur le site Web d'Emploi-Québec. Ainsi, les personnes qui cherchent un emploi peuvent y trouver de l'information pertinente sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées ainsi que sur le développement et la reconnaissance des compétences, la recherche d'emploi et le démarrage d'entreprise.

Il est recommandé d'abandonner cet objectif puisqu'il n'est pas de la responsabilité du MEIE d'accueillir des personnes handicapées qui souhaitent démarrer une entreprise.

Axe 2 - Accueil et inclusion des personnes handicapées
**Objectifs
2010-2012/
Actions**
Indicateurs
Résultats
Volet Intégration en emploi

5. S'assurer que les employés présentant un handicap peuvent utiliser les outils de travail de façon efficace

Adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des employés présentant un handicap.

Nombre de demandes de mesures de soutien reçues concernant les outils de travail.

Nombre de mesures de soutien fournies.

Les demandes des employés ayant un handicap ne sont pas comptabilisées spécifiquement. Elles sont traitées parmi les autres demandes d'adaptation des outils de travail.
Non comptabilisé.

Il est recommandé de maintenir les efforts pour que des outils de travail adaptés aux besoins des personnes handicapées soient disponibles.

6. Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein du Ministère

Embaucher des personnes handicapées sur des postes occasionnels et réguliers.

Représentativité des personnes déclarées handicapées parmi l'effectif du Ministère.

2010-2011 : 9 réguliers et 2 occasionnels
2011-2012 : 11 réguliers et 1 occasionnel
2012-2013 : ND¹
2013-2014 : ND¹
2014-2015 : 14 réguliers

Il est recommandé de maintenir les efforts visant à favoriser l'embauche des personnes handicapées.

7. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires du Ministère.

Nombre de personnes embauchées en application du PDEIPH.

2010-2011 : 1 participant
2011-2012 : 1 participant
2012-2013 : ND¹
2013-2014 : ND¹
2014-2015 : Aucun participant

Il est recommandé de maintenir les efforts visant à favoriser l'embauche des personnes handicapées.

8. Favoriser l'achat ou la location de biens et de services adaptés pour les personnes handicapées

Tenir compte, dans les processus d'approvisionnement, lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Avoir sensibilisé les directions responsables de l'approvisionnement matériel du Ministère.
Avoir répondu aux demandes d'adaptation ergonomique des postes de travail des personnes handicapées.

Le MEIE analyse les demandes d'aménagement, le maintien des actifs ou de location, le cas échéant, en fonction du personnel tout en tenant compte des besoins d'accessibilité.
2010-2011 : Aucune demande
2011-2012 : Aucune demande
2012-2013 : ND¹
2013-2014 : ND¹
2014-2015 : Aucune demande

Il est recommandé de maintenir les efforts visant à assurer l'accessibilité des biens et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées.

1. Les données pour les exercices financiers 2012-2013 et 2013-2014 ne sont pas disponibles, car, après avoir été dissous en 2012, le Ministère a été reconstitué au 1^{er} avril 2014.

Axe 2 - Accueil et inclusion des personnes handicapées (suite)	Objectifs 2010-2012/ Actions	Indicateurs	Résultats
Volet Accès aux locaux			
9. Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, stationnements réservés	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI) sont réalisées selon les échéanciers prévus.	Problèmes décelés. Problèmes résolus.	Des critères d'accessibilité sont inscrits aux ententes d'occupation gérées par la SQI. Les autres besoins signalés sont transmis à la SQI. Les besoins des personnes handicapées ont été pris en compte dans le cadre de rénovations réalisées dans les édifices où l'on retrouve des bureaux du MEIE : 710, place D'Youville, Québec : • Les toilettes ont été rénovées en 2010-2011. • La nouvelle rampe d'accès pour les personnes handicapées est utilisable depuis mai 2012. • Un ouvre-porte automatique a été installé dans le stationnement, à la porte utilisée pour accéder à l'ascenseur. Un ouvre-porte automatique a également été installé à l'accueil du bureau du sous-ministre ainsi qu'aux toilettes de ce secteur. 380, rue Saint-Antoine Ouest, Montréal : • Une salle de bain a été adaptée pour les personnes à mobilité réduite. • Un ouvre-porte automatique a été installé à chacune des portes des rues M^cGill, Saint-Jacques et Saint-Pierre. • Un escalier roulant a été installé au rez-de-chaussée pour accéder à la mezzanine. De plus, un agent de sécurité est disponible en tout temps.

Il est recommandé de maintenir les efforts visant à assurer un accès à des locaux répondant aux besoins des personnes handicapées.

Axe 2 - Accueil et inclusion des personnes handicapées (suite)	Objectifs 2010-2012/ Actions	Indicateurs	Résultats
--	---------------------------------	-------------	-----------

Volet Accès aux locaux

10. Les ascenseurs installés dans les endroits où le Ministère a des bureaux doivent être faciles d'utilisation pour tout le monde	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la SQI sont réalisées selon les échéanciers prévus.	Problèmes décelés. Problèmes résolus.	Des critères d'accessibilité sont inscrits aux ententes d'occupation gérées par la SQI. Aucun problème n'a été signalé de 2010 à 2015. Or, des travaux d'amélioration ont tout de même été réalisés : 710, place D'Youville, Québec • Les ascenseurs ont été rénovés en 2012-2013. Dans la cabine, une voix enregistrée annonce le numéro de l'étage et des boutons-poussoirs portant en braille et en relief les numéros sont installés. • Un sas de protection en cas d'incendie a été construit, ce qui permet aux personnes à mobilité réduite d'être en sécurité en attendant les pompiers.
--	--	--	--

Il est recommandé de maintenir les efforts visant à assurer un accès à des locaux répondant aux besoins des personnes handicapées.

11. Tous les endroits où le Ministère dispose de bureaux doivent être dotés de mesures à appliquer en situation d'urgence qui assurent la sécurité de l'ensemble de son personnel	Le Ministère doit s'assurer que tous les endroits où il dispose de bureaux sont dotés de mesures adéquates à suivre en situation d'urgence. Par conséquent, il travaille en collaboration avec les propriétaires, responsables de la mise en place des plans d'urgence pour les étages qu'il occupe, et participe aux exercices de simulation.	Pourcentage des endroits où le Ministère dispose de bureaux munis de mesures d'urgence assurant la sécurité des personnes handicapées.	Les trois principaux immeubles occupés par le Ministère (710, place D'Youville, 900 place D'Youville, à Québec, et 380, rue Saint-Antoine, à Montréal) ont des plans de mesures d'urgence. Les autres bureaux ont des exigences similaires puisque tous ces immeubles sont gérés par la SQI et que ces critères sont inscrits aux ententes d'occupation. Les mesures d'urgence des établissements sont gérées par les intendants des édifices. Le Ministère s'assure que les employés sont informés des mesures en place et nomme des employés responsables de leur application. La Direction des ressources matérielles et de la gestion documentaire s'assure que chaque personne à mobilité réduite peut compter sur le soutien d'un accompagnateur et qu'elle connaît la procédure à suivre en cas d'évacuation de l'édifice.
---	--	--	--

Il est recommandé de maintenir des efforts visant à mettre en place des mesures d'urgence répondant aux besoins particuliers des personnes handicapées.





Plan d'action 2015-2016

Pour son plan d'action 2015-2016, le MEIE mise, en priorité, sur la poursuite des actions liées à ses engagements visant à faciliter l'intégration des personnes handicapées. Le Ministère poursuivra et augmentera ses efforts pour favoriser l'embauche, l'intégration complète et le soutien de ces personnes.

On vise également à promouvoir, par des activités de sensibilisation auprès du personnel, le renouvellement de l'intérêt quant à l'inclusion des personnes handicapées au sein de la société.

7.1 Axes d'intervention

Trois axes sont considérés pour le plan d'action 2015-2016 :

- Accessibilité des produits et des services.
- Accueil et inclusion des personnes handicapées.
- Sensibilisation du personnel aux obstacles vécus par les personnes handicapées.

Plus précisément, ces axes d'intervention se traduiront par :

- le maintien de normes élevées d'accessibilité des services Web et des services adaptés en fonction des besoins exprimés par la clientèle;
- l'enrichissement des pratiques d'embauche, du soutien à l'accueil, de l'accompagnement et des services de proximité offerts au personnel handicapé;
- la sensibilisation du personnel aux difficultés auxquelles se heurtent les personnes handicapées.

7.2 Détail du plan d'action 2015-2016

Axe I - Accessibilité des produits et des services	Objectifs 2010-2012/ Actions	Indicateurs
1. Rendre le site Web du Ministère conforme aux critères d'accessibilité reconnus	Poursuivre les efforts pour répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs Web du Ministère. Poursuivre l'implantation des normes d'accessibilité du site Web.	Nombre de demandes reçues et répondues Nombre de plaintes reçues concernant le site Web. Nombre de modifications réalisées pour répondre aux demandes reçues.
2. Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le Ministère dans une version accessible aux personnes handicapées	Assurer un service ad hoc aux personnes demandant la conversion de la documentation imprimée produite par le Ministère en version braille ou en version audio.	Nombre de demandes reçues concernant la production d'un document adapté. Nombre de demandes ayant reçu une réponse.
3. Sensibiliser les employeurs au potentiel des personnes handicapées et les informer des différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre	Dans le cadre des interventions auprès des employeurs, transmettre des informations sur le potentiel de la main-d'œuvre handicapée et les différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre. (Action 58 de la Stratégie nationale)	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées.

Axe 2 - Accueil et inclusion des personnes handicapées
**Objectifs 2010-2012/
Actions**
Indicateurs
Volet Intégration en emploi

4. Favoriser l'embauche des personnes handicapées	Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires concernant le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Encourager les gestionnaires à embaucher des personnes handicapées.	Date de la relance annuelle selon les modalités du PDEIPH. Représentativité des personnes handicapées au sein du Ministère. Nombre et type d'activités de sensibilisation et de promotion du PDEIPH auprès des gestionnaires.
5. S'assurer que les employés présentant un handicap ont accès à des équipements et à des outils de travail adaptés à leurs besoins	Adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des employés ayant un handicap : • Mettre en place un mécanisme d'information facilitant la détermination des besoins particuliers des personnes handicapées dès leur entrée en fonction. • Mettre en place un mécanisme de gestion permettant de suivre les demandes liées à l'adaptation des outils de travail des personnes ayant un handicap. • Répondre aux demandes d'adaptation ergonomique des postes de travail des personnes handicapées. • Développement d'outils facilitant l'accueil des personnes handicapées dans le cadre de la révision de Programme d'accueil des employés, qui a été mis en oeuvre en avril 2015.	Date d'implantation du mécanisme d'information. Date d'implantation du mécanisme permettant de gérer les demandes d'adaptation des postes. Nombre de mesures de soutien fournies. Nombre de demandes d'adaptation ergonomique reçues et traitées. Nombre d'outils créés.

Volet Accès aux locaux

6. Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, stationnements réservés	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la SQI sont réalisées selon les échéanciers prévus.	Problèmes décelés. Problèmes résolus.
7. S'assurer que les ascenseurs installés dans les différents bureaux du Ministère sont faciles d'utilisation pour tous	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la SQI sont réalisées selon les échéanciers prévus.	Problèmes décelés. Problèmes résolus.
8. Faire connaître les services offerts aux personnes handicapées en situation d'urgence à l'ensemble du personnel	S'assurer que toutes les places d'affaires disposent de mesures adéquates en situation d'urgence et adaptées aux besoins des personnes handicapées : • Rendre plus accessible la documentation présentant les mesures d'urgence, notamment les mesures visant les personnes handicapées. • Améliorer la diffusion des services offerts aux personnes handicapées en cas d'évacuation d'urgence. • Désigner et former des moniteurs spéciaux (accompagnateurs) afin de venir en aide aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en cas d'évacuation d'urgence.	Date de diffusion de la documentation sur les mesures d'urgence. Date de diffusion de la documentation sur les services aux personnes handicapées. Désignation des accompagnateurs et diffusion de l'information aux personnes concernées.

Axe 3 - Sensibilisation du personnel aux obstacles vécus par les personnes handicapées

	Objectifs 2010-2012/ Actions	Indicateurs
9. Faire connaître au personnel les engagements ministériels à l'égard des personnes handicapées	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le site intranet du Ministère. Réaliser des activités de communication visant à faire connaître les engagements et les avancées du Ministère en ce qui concerne le soutien offert aux personnes handicapées.	Date de publication d'une manchette sur l'intranet annonçant l'adoption du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, afin de le promouvoir. Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées relatives aux engagements du Ministère.
10. Faire connaître au personnel les obstacles à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées	Réaliser des activités de sensibilisation du personnel visant à contribuer à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées relatives aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.





Validation de la présence de nouveaux obstacles et des mesures à mettre en place pour le prochain plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Compte tenu que la production de ce plan d'action s'inscrit dans un processus continu et évolutif, il est possible que d'autres obstacles soient décelés et qu'il soit nécessaire de prioriser des mesures pour les éliminer.

Conséquemment, le Ministère a nommé un coordonnateur et entend mettre sur pied un comité ministériel qui sera chargé d'analyser les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, de proposer les objectifs et les priorités du prochain plan d'action.

Pour ce faire, l'analyse des plaintes reçues ainsi que la consultation des membres du personnel et des guides de l'Office des personnes handicapées du Québec seront préconisées.



economie.gouv.qc.ca



Québec 

ENSEMBLE  
on développe notre économie